



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

**Khóa đào tạo : THƯ KÝ ISO CHUYÊN NGHIỆP**

**Thời lượng : 04 ngày**

**Đối tượng(\*) : Thư ký / Điều phối viên ISO; Nhân viên quản lý ISO trong doanh nghiệp;**

Nhân viên được quy hoạch trở thành Thư ký / Điều phối viên ISO; Chuyên gia tư vấn / đánh giá ISO; Các cá nhân quan tâm đến Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) theo ISO 9001:2015.

*(\*) Các học viên cần đảm bảo quen thuộc với các khái niệm, nguyên lý của quản lý chất lượng và yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015, và có kinh nghiệm đánh giá chất lượng nội bộ.*

**Mục tiêu :** Thư ký / Điều phối viên ISO, với chức năng tham mưu và giúp việc cho lãnh đạo doanh nghiệp trong việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL, có vai trò hết sức quan trọng trong đảm bảo tính thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng. Thực tế cho thấy các nhân sự được phân công làm Thư ký / Điều phối viên ISO thường không có được nền tảng năng lực phù hợp cho để thực hiện một cách hiệu quả công việc của vị trí và vai trò của mình. Điều này thường dẫn đến sự yếu kém và thiếu hiệu quả trong vận hành và quản lý HTQLCL.

Trên cơ sở đúc kết thực tiễn kinh nghiệm tư vấn và đào tạo về HTQLCL theo ISO 9001 cùng với các nghiên cứu lý thuyết quản trị doanh nghiệp, P&Q Solutions đã phát triển và cung cấp Khóa đào tạo “THƯ KÝ ISO CHUYÊN NGHIỆP” để giải quyết những điểm hạn chế ở trên.

Kết thúc khóa đào tạo, các học viên sẽ nắm bắt được và có khả năng thực hành 13 lĩnh vực kiến thức và thực hành cơ bản trong quản lý HTQLCL của doanh nghiệp nhằm đảm bảo sự thích hợp, thỏa đáng, hiệu lực của HTQLCL và thúc đẩy tính hiệu quả của hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung.

#	THỜI GIAN	NỘI DUNG
<b>NGÀY THỨ NHẤT</b>		
1	08:15 – 08:30	<b>Giới thiệu và khởi động</b>
<b>MODULE 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN TRONG THIẾT LẬP HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b>		
2	08:30 – 10:00 10:15 – 11:00	<b>PHẦN 1: CỨNG CỐ KIẾN THỨC VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chất lượng – Quản lý chất lượng – Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL),</li><li>• 7 Nguyên lý trong quản lý chất lượng,</li><li>• Các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015,</li><li>• Chu trình 4 bước trong triển khai HTQLCL theo ISO 9001:2015,</li><li>• Các vấn đề trong Quản lý HTQLCL dành cho Thư ký / Điều phối viên ISO.</li></ul> <i>Thảo luận 1: Các vấn đề trong thiết lập, duy trì và cải tiến HTQLCL.</i>

#	THỜI GIAN	NỘI DUNG
3	11:00 – 12:00 13:30 – 14:30	<p><b>PHẦN 2: BA TRỤ CỘT TRONG TIẾP CẬN CỦA ISO 9001:2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiếp cận quá trình và quan điểm “Quá trình tốt tạo sản phẩm tốt”,</li> <li>Tiếp cận quản lý rủi ro: Bối cảnh Vs Tác nghiệp</li> <li>Vòng tròn P-D-C-A: Động lực của cải tiến liên tục.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 2: Thực hành phân tích theo Tiếp cận quản trị – Tiếp cận quản lý rủi ro &amp; Vòng tròn PDCA.</i></p>
4	14:30 – 15:00 15:15 – 16:45	<p><b>PHẦN 3: PHẠM VI CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ma trận chức năng: Triển khai cơ cấu tổ chức trong HTQLCL,</li> <li>Sơ đồ quá trình: Hồn cốt của HTQLCL,</li> <li>Ma trận tài liệu Vs Yêu cầu: Sơ đồ hóa việc tích hợp các yêu cầu của ISO 9001:2015 vào HTQLCL của doanh nghiệp.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 3: Thực hành thiết lập Ma trận tài liệu Vs Yêu cầu của ISO 9001:2015.</i></p>
5	16:45 – 17:00	<b>Tổng kết ngày đào tạo thứ nhất</b>
<b>NGÀY THỨ HAI</b>		
6	08:30 – 12:00	<p><b>TỔNG HỢP VÀ Củng cố NỘI DUNG NGÀY THỨ NHẤT</b></p> <p><b>PHẦN 4: XÂY DỰNG TÀI LIỆU TIÊU CHUẨN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vai trò của tài liệu trong HTQLCL,</li> <li>Các yêu cầu thông tin bằng văn bản trong ISO 9001:2015: Duy trì Vs Lưu giữ,</li> <li>SIPOC và Xây dựng Quy trình trong HTQLCL,</li> <li>Hướng dẫn công việc và yêu cầu trực quan hóa,</li> <li>Checksheet và tiêu chuẩn hóa nội dung biểu mẫu.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 4: Thực hành phân tích SIPOC, xây dựng quy trình tác nghiệp và Hướng dẫn công việc.</i></p>
7	13:00 – 15:00	<p><b>PHẦN 5: QUẢN LÝ KPI VÀ MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Triển khai chiến lược và Đánh giá kết quả thực hiện trong ISO 9001:2015,</li> <li>Chu trình quản lý KPI và Mục tiêu chất lượng trong HTQLCL,</li> <li>Sử dụng 7 công cụ thống kê hỗ trợ báo cáo KPI và Mục tiêu chất lượng.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 5: Thực hành Thiết lập và Đánh giá KPI &amp; Mục tiêu chất lượng.</i></p>
<b>MODULE 2. DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9001:2015</b>		
8	15:00 - 16:45	<p><b>PHẦN 6: THỨC ĐẨY NĂNG LỰC VÀ NHẬN THỨC VỀ HTQLCL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Phân tích nhu cầu về Năng lực &amp; Nhận thức về HTQLCL,</li> <li>Hoạch định &amp; tổ chức thực hiện tuyên truyền, đào tạo với nhân viên của Công ty và Nhà thầu,</li> <li>Con đường trở thành “Giảng viên nội bộ” về HTQLCL.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 6: Thực hành phân tích nhu cầu và hoạch định đào tạo về HTQLCL.</i></p>
9	16:45 – 17:00	<b>Tổng kết ngày đào tạo thứ hai</b>

#	THỜI GIAN	NỘI DUNG
<b>NGÀY THỨ BA</b>		
10	08:30 – 11:00	<p><b>TỔNG HỢP VÀ Củng cố NỘI DUNG NGÀY THỨ HAI</b></p> <p><b>PHẦN 7: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ VÀ TẠO GIÁ TRỊ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mục đích &amp; Thỏa mãn khách hàng trong đánh giá nội bộ,</li> <li>Hoạch định hoạt động đánh giá nội bộ - Yếu tố cơ bản quyết định sự thành công,</li> <li>Tiếp cận quá trình và các “Mẹo” trong đánh giá nội bộ,</li> <li>Phát triển nhân sự cho đánh giá nội bộ của doanh nghiệp,</li> </ul> <p><i>Thảo luận 7: Thảo luận về các tình huống trong quản lý hoạt động đánh giá nội bộ và xem xét các Thực hành đánh giá</i></p>
11	11:00 – 12:00 13:00 – 14:00	<p><b>PHẦN 8: QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xem xét của lãnh đạo Vs Xem xét kinh doanh hay “Vẽ rắn thêm chân”,</li> <li>Hoạch định và thực thi hiệu quả chu trình “Báo” – “Nghị” – “Quyết” – “Làm” trong xem xét của lãnh đạo,</li> </ul> <p><i>Thảo luận 8: Thảo luận về các thực hành hoạch định và cung cấp “đầu vào” cho hoạt động xem xét của lãnh đạo..</i></p>
12	14:00 – 15:30	<p><b>PHẦN 9: ĐIỀU PHỐI HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ GIẢI QUYẾT NGUYÊN NHÂN GỐC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hành động khắc phục &amp; Cơ chế cải tiến bị động,</li> <li>Phân tích thực hành “Bắt cóc bỏ đĩa” trong thực hiện hành động khắc phục,</li> <li>Khuôn khổ Thực hành giải quyết vấn đề &amp; Phân tích nguyên nhân gốc,</li> <li>Vai trò của Thư ký / Điều phối viên ISO trong thúc đẩy Thực hành giải quyết vấn đề trong phạm vi HTQLCL,</li> </ul> <p><i>Thảo luận 9: Thảo luận tình huống về Thực hành giải quyết vấn đề và Phân tích nguyên nhân gốc với phát hiện trong đánh giá nội bộ.</i></p>
13	15:30 – 16:45	<p><b>PHẦN 10: CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG – LƯỢNG HÓA VẤN ĐỀ CHẤT LƯỢNG BẰNG TÀI CHÍNH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Xóa bỏ “rào cản” ngôn ngữ chất lượng trong doanh nghiệp,</li> <li>Mô hình Chi phí chất lượng với ứng dụng trong nhận thức và thúc đẩy cải tiến chất lượng,</li> <li>Quản lý chi phí chất lượng trong HTQLCL và quản trị doanh nghiệp.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 10: Thảo luận về tình huống ứng dụng Chi phí chất lượng trong các hoạt động cải tiến HTQLCL.</i></p>
14	16:45 – 17:00	<b>Tổng kết ngày đào tạo thứ ba</b>
<b>NGÀY THỨ TƯ</b>		
15	08:30 – 11:00	<p><b>TỔNG HỢP VÀ Củng cố NỘI DUNG NGÀY THỨ BA</b></p> <p><b>PHẦN 11: KAIZEN &amp; 5S THỨC ĐẨY CẢI TIẾN LIÊN TỤC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7 lãng phí chết người trong sản xuất kinh doanh trong mối quan hệ của</li> </ul>

#	THỜI GIAN	NỘI DUNG
		<p>HTQLCL,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Triết lý và Mô hình Kaizen 6 bước của Toyota,</li> <li>• Thực hành 5S và Nền tảng cho ổn định và cải tiến.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 11: Thảo luận về hoạch định và thực hành Kaizen/5S nhằm thúc đẩy cải tiến HTQLCL.</i></p>
16	11:00 – 12:00	<p><b>PHẦN 12: QUẢN LÝ QUAN HỆ VỚI TỔ CHỨC CHỨNG NHẬN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiểu biết để thúc đẩy hợp tác: Chu trình Chứng nhận – Công nhận – Thừa nhận,</li> <li>• Sử dụng dấu hiệu chứng nhận – Lịch và nhân sự đánh giá – Khắc phục các điểm không phù hợp – Thủ tục phàn nàn &amp; Khiếu nại về dịch vụ chứng nhận,</li> <li>• Mở rộng – Thu hẹp phạm vi chứng nhận và các thay đổi thông tin doanh nghiệp,</li> <li>• Vai trò của Thư ký / Điều phối viên ISO trong quản lý mối quan hệ với tổ chức chứng nhận.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 12: Thảo luận kinh nghiệm và các vấn đề phát sinh trong quan hệ với tổ chức chứng nhận.</i></p>
17	13:00 – 15:00	<p><b>PHẦN 13: TẠO ĐỘNG LỰC VÀ SỰ KHÁC BIỆT TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA THƯ KÝ/ĐIỀU PHỐI VIÊN ISO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Các “rào cản” tiềm ẩn và nhu cầu “bôi trơn” trong quản lý HTQLCL,</li> <li>• Các giải pháp tạo động lực điển hình thúc đẩy áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL,</li> <li>• Tạo và duy trì Cam kết của lãnh đạo: Thách thức lớn nhất trong tạo động lực,</li> <li>• Thư ký / Điều phối viên ISO và vai trò quản lý các chương trình tạo động lực trong HTQLCL.</li> </ul> <p><i>Thảo luận 13: Thảo luận các tình huống ứng dụng các giải pháp tạo động lực trong áp dụng, duy trì và cải tiến HTQLCL.</i></p>
18	15:00 – 16:00	<p><b>PHẦN 14: HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC CỦA THƯ KÝ / ĐIỀU PHỐI VIÊN ISO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xác định “Chân dung” Thư ký/ Điều phối viên ISO qua vai trò, trách nhiệm và năng lực,</li> <li>• “Báo cáo thành tích”: Các chiều KPI và dữ liệu quản lý HTQLCL,</li> <li>• Kế hoạch hoạt động năm điển hình của một Thư ký /Điều phối viên ISO,</li> </ul> <p><i>Thảo luận 14: Thảo luận chia sẻ kinh nghiệm về các vướng mắc trong cơ chế và khuôn khổ hoạt động của Thư ký / Điều phối viên ISO.</i></p>
19	16:00 – 16:50	<b>Làm bài kiểm tra kết thúc khóa đào tạo</b>
20	16:50 – 17:00	<b>Tổng kết và đánh giá khóa đào tạo</b>

**Ghi chú:**

- Tài liệu cho khóa học do P & Q Solutions cung cấp bao gồm tài liệu bài giảng, tài liệu thảo luận và các tài liệu tham khảo cho các chủ đề thảo luận,
- Nghỉ giải lao giữa giờ vào 10:00-10:15 và 15:00-15:15, nghỉ trưa vào 12:00-13:00,